



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**Control Interno en el Área de Ventas y su incidencia con la Rentabilidad de la
Empresa Kalito Distribuciones S.R.L, Jaén**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO**

AUTORAS:

Br. Kelli Marieni Delgado Oblitas (ORCID: 0000-0002-1054-4429)

Br. Sheila Mariela Paredes Pasapera (ORCID: 0000-0002-1176-9654)

ASESORA:

Mg. Liliana del Carmen Suarez Santa Cruz (ORCID: 0000-0003-2560-7768)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Auditoría

Chiclayo - Perú

2020

DEDICATORIA

A Dios por bendecir cada uno de mis días en la culminación de mi carrera, a mi hija Anisheyka por su amor incondicional y la razón de seguir adelante contra todo obstáculo, a mi mami y mi hermana por brindarme su apoyo sin medida en mi formación profesional, a mis amigas (pinkis), a mi amigo especial que estuvieron apoyándome y animándome a cada momento en tiempos difíciles.

Sheila Mariela

A Dios por acompañarme y guiarme a lo largo de toda mi carrera profesional, y ser una persona de bien. A mi esposo y mi hija por ser parte importante en mi vida y representar la unidad familiar, por haberme apoyado en todo momento, sobre todo por su paciencia y amor incondicional. A mis padres y Hermana por su apoyo, ejemplo de sacrificio y superación, por sus consejos y valores inculcados desde la niñez y la fuerza que me han dado para cumplir uno de mis sueños que es el de ser una profesional.

Kelly Marieni

AGRADECIMIENTO

A los docentes por cada una de las enseñanzas aprendidas que servirán en mi futuro profesional, por haber inculcado en mí, metas a seguir para ser una profesional de prestigio.

A mí persona por la valentía de haber seguido adelante a pesar de los obstáculos, llegar hasta aquí y darme cuenta que valió la pena cada sacrificio para culminar con éxito esta etapa de mi carrera profesional.

Un eterno agradecimiento a la prestigiosa Universidad de Cesar Vallejo la cual abrió y abre sus puertas a jóvenes como yo, preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como personas de bien.

Agradecer la confianza, apoyo y dedicación de mis maestros porque me dieron la oportunidad de crecer profesionalmente y aprender cosas nuevas, gracias a sus enseñanzas y experiencia profesional.

Las autoras

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de Tablas.....	v
Índice de Figuras	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA.....	12
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
2.2. Variables, Operacionalización	12
2.3. Población, muestra y muestreo	16
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	16
2.5. Procedimientos de recolección de datos.....	19
2.6. Métodos de análisis de datos	19
2.7. Aspectos éticos.....	19
III. RESULTADOS	21
3.1. Tablas y figuras.....	21
3.2. Resultados de análisis documental.....	34
3.3. Ratios de Rentabilidad.....	34
IV. DISCUSIÓN.....	39
V. CONCLUSIONES	41
VI. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS.....	48
Declaratoria de Originalidad de la Autora	80
Declaratoria de Autenticidad del Asesor	82
Acta de Sustentación de Tesis.....	83
Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV	84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable independiente	13
Tabla 2. Operacionalización de la variable dependiente	15
Tabla 3. Validación de instrumentos	17
Tabla 4. Escala de confiabilidad de Alfa de Cronbach	18
Tabla 5. Resumen de los procesos de casos	18
Tabla 6. Estadística de fiabilidad.....	18
Tabla 7. Síntesis de procesamiento de casos	19
Tabla 8. Estadística de fiabilidad.....	19
Tabla 9. Nivel de correlaciones de Pearson	21
Tabla 10. Comentario de los Índices R y Rho	21
Tabla 11. ¿La gerencia manifiesta un cargo intacto con el Sistema de inspección intrínseco y los valores morales del mismo?	22
Tabla 12. ¿Hay un plan de capacitación perenne que ayuda a la mejora de las capacidades de los trabajadores de ventas?.....	23
Tabla 13. ¿La entidad posee un plan de estratégico para reducir su cartera de clientes morosos? ...	24
Tabla 14. ¿Hay documentos acerca de la estructura de control interno y están disponible al alcance de todo el personal?.....	25
Tabla 15. ¿La empresa realiza evaluaciones de desempeño de los trabajadores de ventas?.....	26
Tabla 16. ¿La entidad tiene creado canales de comunicación durante el proceso de ventas (manuales, informáticos, letreros)?.....	27
Tabla 17. ¿Las estrategias de ganancias son comunicadas al personal para que estos asistan con los objetivos?	28
Tabla 18. ¿La gerencia evalúa el sistema de control interno de forma periódica a fin de determinar la eficacia, eficiencia y economía de la empresa?.....	29
Tabla 19. ¿Se evalúa y supervisa la eficacia de los trabajadores?.....	30
Tabla 20. ¿Las ventas de Kalito Distribuciones SRL han aumentado en el 2018 en comparación con el 2017?.....	31
Tabla 21. ¿En el periodo 2018 se han incrementado las ganancias de sus inversiones?.....	32
Tabla 22. Análisis documental	34
Tabla 23. Análisis Vertical	36
Tabla 24. Análisis Horizontal.....	37

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. ¿La gerencia manifiesta un compromiso intacto con el Sistema de inspección intrínseca y los valores morales del mismo?.....	22
Figura 2. ¿Hay un plan de capacitación perenne que ayude al mejoramiento de las competencias del personal de ventas?	23
Figura 3. ¿La empresa cuenta con un plan estratégico para reducir su cartera de clientes morosos?	24
Figura 4. ¿Hay documentos acerca de la estructura de control interno y están disponible al alcance de todo el personal	25
Figura 5. ¿La entidad realiza valoraciones de desempeño del personal	26
Figura 6. ¿La entidad tiene creado canales de comunicación mediante el proceso de ventas (manuales, informáticos, letreros)?	27
Figura 7. ¿La entidad tiene creado canales de comunicación mediante el proceso de ventas (manuales, informáticos, letreros)?.....	28
Figura 8. ¿La entidad tiene creado canales de comunicación mediante el proceso de ganancias (manuales, informáticos, letreros)?.....	29
Figura 9. ¿Se valora y controla el desempeño de los trabajadores?	30
Figura 10. ¿Se valora y revisa la ocupación de los vendedores?.....	32
Figura 11. ¿En el periodo 2018 se han incrementado las ganancias de sus inversiones?	33

RESUMEN

La presente investigación denominada “Control Interno en el área de ventas y su incidencia en la Rentabilidad de la empresa Distribuciones Kalito” S.R.L, Jaén, enfocada en determinar la incidencia entre la variable dependiente e independiente, este estudio ha tenido como base trabajo previos relacionados al tema y teorías, así como también información básica mediante trabajo de campo, se utilizaron las técnicas de investigación científica que ayudaron a dar respuesta a la hipótesis planteada. El método empleado en esta investigación fue de alcance correlacional, ya que se procedió a identificar, analizar la incidencia entre las variables y probar la hipótesis. Para la población se consideró a los seis trabajadores de la empresa, siendo la muestra del estudio los mismos, se aplicaron instrumentos de recolección de datos, para ello se diseñó una encuesta tipo likert para la variable dependiente e independiente y también se hizo un análisis documental permitiendo obtener información de gran importancia para el desarrollo de la investigación. Finalmente, mediante el análisis de Pearson siendo un 0.827 el cual permitió aceptar la hipótesis planteada, a su vez se determinó que la empresa careció de un control interno en el área de ventas afectando directamente a la rentabilidad de la empresa en el año 2018.

Palabras claves: Control interno, rentabilidad, ventas.

ABSTRACT

This research called “Internal Control in the area of sales and its impact on the Profitability of the company Distributions Kalito” S.R.L, Jaen, focused on determining the incidence between the dependent and independent variable, this study has been based on previous work related to theme and theories, as well as basic information through field work, scientific research techniques were used that helped to respond to the hypothesis. The method used in this investigation was of correlational scope, since it was proceeded to indentify, analyze the incidence among the variables and test the hypothesis. For the population, the six workers of the company were considered, being the sample of the study the same, data collection instruments were applied, for this purpose a Likert – type survery was designed for the dependent and independent variable and a documentary analysis was also made. Allowing to obtain information of great importance for the development of the investigation. Finally, through the analysis of Pearson being a 0.827 which allowed to accept the hypothesis raised, in turn it was determined that the company lacked internal control in the sales area directly affecting the profitability of the company in 2018.

Keywords: Internal Control, profitability, sales.